

特集

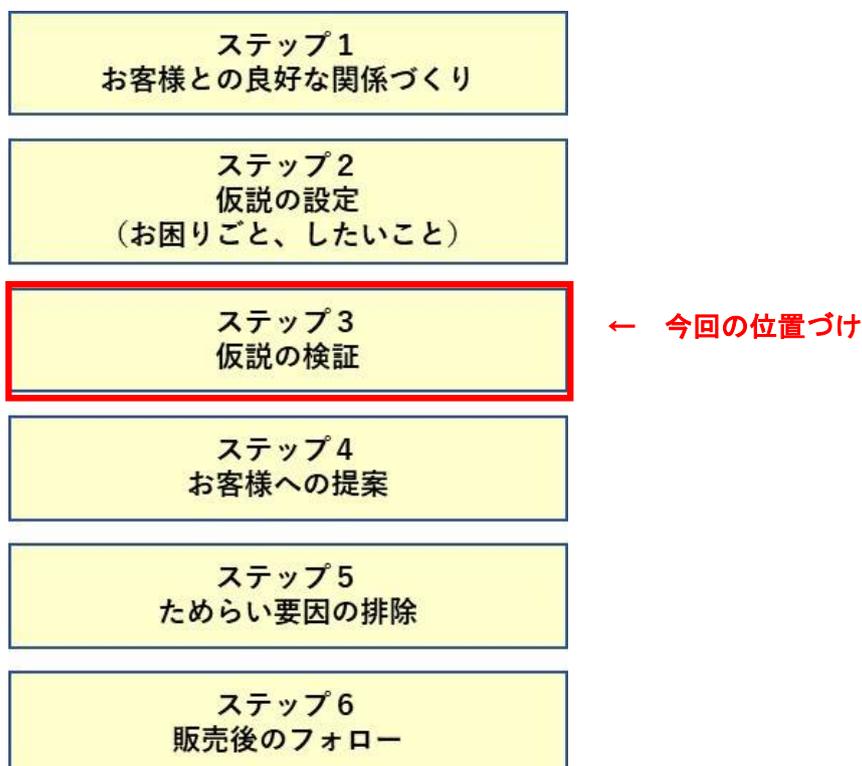
「顧客志向に基づく提案型営業の基本⑫」・・・仮説の検証（1）

本誌では、「顧客志向に基づく提案型営業の基本」というテーマを特集しています。前回までは、「ステップ2：仮説の設定」について説明しました。今回からはステップ「ステップ3：仮説の検証」に入ります。

なお、本誌のバックナンバーは、以下のサイトでご覧になれます。
<http://www.thanksmind.co.jp/newsletter.htm>

1. 今回の位置づけ・・・「提案型営業」の基本手順

提案型営業を実践する際の基本手順は以下の通りです。



2. 仮説設定の重要性 . . . これまでの復習

今の時代は、「モノあまり」です。

お客様を訪問して、「弊社の商品は、××が優れています！」と紹介しても、なかなか買う気になってもらえません。

「このようなことをしたいと思いませんか？ また、お困りではありませんか？」

営業担当者からお客様に、「投げかけ」をすることにより、「言われてみれば確かに・・・」と、お客様の動機づけを図ることができます。

こうした営業を可能にするためのポイントは、「投げかけ」のための仮説を適切に設定すること。

本誌では、前号まで3回にわたって、仮説の設定方法を解説しました。

まとめると、以下の通りです。

設定方法 1： お客様の購買履歴からのタイミングの予想

設定方法 2： お客様の購入商品からの関連購買の予想

設定方法 3： 属性が類似している既存のお客様の実績からの予想

3. 仮説の検証方法

上記の通り、今、特集している「提案営業」において、仮説の設定は、極めて重要なプロセスですが、「仮説は仮説」。

あくまでも、営業担当者の「予想」であり、いつも正しいとは限りません。

お客様との会話を通じて、正しいかどうかを検証する必要があります。

それでは、どうやって検証すれば良いのか？

そのポイントについて、解説していきます。

(1) お客様が話したくなるように（話をしやすくなるように）聴く = 傾聴する

仮説はお客様との会話を通して検証するので、お客様が積極的に話をしてくれるように聴くことが大事です。

そのためのカギが「傾聴」です。

傾聴とは、「相手の話を一生懸命聴く」姿勢を見せることです。

人間は、「鏡の関係」とよく言われます。

話し手は、常に聴き手の反応を見ています。

一生懸命聴いてくれていると思えば、一生懸命話しをしようと思えますし、いい加減に聞いていると思えば、いい加減な話になります。

「私は、あなたの話を一生懸命聴いています！」

まずは、そういう姿勢が伝わるように聴きましょう。

以下が、具体的な方法です。

① にこやかで、おだやかな表情で聞く

話し手の立場で考えてみましょう、

もし、相手（聴き手）が無表情や怖い顔をしていたら、話をする気になりますか？

おそらく、会話は盛り上がりませんでしょう。

「にこやかで、おだやかな表情」は、相手に安心感を与えます。

是非、意識して表情を作りましょう。

② 相槌を打つ

「相槌」とは相手の話調子を合わせて受け答えをすることです。具体的な方法としては、「なるほど・・・」「そうですね・・・」「確かに・・・」といった「合いの手」や、「うなづき」があります。

「しっかりと聴いてくれているかな？ 話の内容を理解してくれているかな？」

上述の通り、話し手はいつも聴き手を見えています。

相槌は、まさに、その答え。

「合いの手」と「うなづき」によって、「私は、あなたの話をしっかりと聴いていますよ。 理解していますよ」ということを伝えることができます。

③ 途中で遮らない（最後まで聴く）

「話の腰を折る」という表現がありますが、相手が気分よく話している時に、その話を遮って、割り込み話を入れてしまう人がいます。

話し好きな人（自分が話したいと思っている人）に、特に、こうした傾向が見られます。

話の途中で遮られたら、やはり、良い気持ちではありません。

まずは、「じっくり最後まで聴く」という意識を持つことが大切です。

④ 共感しながら聴く

「共感」は、傾聴の中で最も重要なことと言われます。

しかしながら、「共感」について、その意味を誤解している人が少なくありません。

「同意」や「同感」と混同しています。

たとえば、以下の例で考えてみてください。

自分の部署の後輩が、仕事で大きなミスをして、上司から強く叱責されました。

「自分はミスばかり・・・ やはり、この仕事は向いていない。 きっと、この会社は辞めた方が良くんだ・・・」

ひどく落ち込んでいます。

さて、ここで問題です。

この場合、相手に対する「同意」「同感」「共感」とは、どういうことでしょうか？

「同意」とは、相手の意見に賛成することです。

従って、この場合であれば、以下のようになります。

「私はあなたの意見に賛成です！ あなたには、この仕事は向いていないし、辞めた方が良いでしょう」

「同感」とは、相手と同じように感じることです。

従って、この場合であれば、以下のようになります。

「実は私もこの仕事が向いていないので、辞めた方が良いでしょう。一緒に辞めます？」

「共感」とは、相手の思いを理解することです。

従って、この場合であれば、以下のようになります。

「確かにミスしてしまうと、仕事が向いていないのではと思うよね。 私はあなたが、会社を辞めた方が良いのではと思う気持ちを、すごく理解できます」

話し手が聴き手に求めていることは、「同意」や「同感」ではなく「共感」なのです。

しかしながら・・・

聴き手の中には、よかれと思って、以下のような言動になってしまう人も多いです。

「ミスなんか、誰だってするんだから、『辞めた方が良い』なんて思う必要は無いよ。 よし！ 今日 は、奢ってあげるから、美味しい焼肉を食べに行こう！」

元気づけようという意図は分かりますが、残念ながら効果は期待できません。

相手は、心の中できっと、次のように思います。

「伊藤さんは自分と違って仕事ができる人だから、自分のこの気持ちは理解できないんだろうな・・・ この人に話をしても無駄だな・・・」

近年、「男性だから、女性だから」という表現は、タブーであることが多いですが、やはり、一般的傾向として考えると、性による違いが存在することは明らかです。

ハッキリ言って、男性は「傾聴」が苦手な人が多いです。

まさに、私とその典型。

「あんた、私の話を聞いていないでしょ」

これまで家内から、何度怒られたことか・・・

また、よかれと思ってアドバイスをしたものの、共感の過程を飛ばしてしまったために、全然、聞き入れてもらえないこともありました。

その点、女性は上手です。

「そうだよね～～」と相槌を打ちながら、じっくり相手の話を聞いてあげて、「よく分かるよ～」と共感してあげる。

「自分は苦手だな・・・」と思う人ほど、是非、意識して実践してください。

<次回につづく>